Annual Report Rapport annuel

2009-2010

TABLE OF CONTENTS

PRESIDENT'S MESSAGE 2

ORGANIZATIONAL CHART 4

GOVERNANCE 4

OPERATIONS 5

- Key Objectives 5
- Central Dispatch System 5
- MCMC Staffing 6
- Training 6
- Land Ambulance System 7
- Performance – Compliance Requirements 8
- Air Ambulance Operations 8

OPERATIONS - MISCELLANEOUS 10

- Schedule Pro 10
- Review of Operations Policies and Procedures 10
- Brady Report 11
- Billing 11
- Influenza H1N1 (Pandemic) – April to December 2009 11
- Concert Events Summer 2009 12
- World Acadian Congress 2009 12
- Chemical Biological Radiological Nuclear Explosives (CBRNE) Response 13
- New Brunswick Trauma System 13

FACILITIES 14

TRAINING AND QUALITY ASSURANCE 14

HUMAN RESOURCE ACTIVITIES 16

FINANCIAL STATEMENTS ..... A

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT 2

ORGANIGRAMME 4

GOUVERNANCE 4

OPÉRATIONS 5

- Objectifs principaux 5
- Système central de répartition 5
- Personnel du CGCM 6
- Formation 6
- Système d'ambulance terrestre 7
- Rendement – Exigences de conformité 8
- Service d'ambulance aérienne 8

OPÉRATIONS DIVERSES 10

- Schedule Pro 10
- Révision des politiques et des procédures opérationnelles 10
- Rapport Brady 11
- Facturation 11
- Grippe H1N1 (pandémie) – D'avril à décembre 2009 11
- Spectacles de l'été 2009 12
- Congrès mondial acadien 2009 12
- Intervention en cas d'incident chimique, biologique, radiologique, nucléaire ou explosif (CBRNE) 13
- Réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick 13

INSTALLATIONS 14

FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ 14

ACTIVITÉS DES RESSOURCES HUMAINES .. 16

ÉTATS FINANCIERS ..... A

PRESIDENT'S MESSAGE

I am pleased to present Ambulance New Brunswick's Annual Report, reflecting our second full year of operations for the period ending March 31, 2010. The operations of Ambulance New Brunswick (ANB), over the past year, have focused on the continued improvement of our field and clinical operations. My vision behind this focus is simple: Sustainability — making sure we have the ability to provide best-in-class pre-hospital care services for everyone in the province who needs us, not just for today, but for tomorrow. It is an enormous undertaking, but one well worth dedicating our individual and collective efforts to achieve.

Our focus is on four primary initiatives: clinical and operational improvements and enhancements, integration of our air and land pre-hospital care services, patient and crew safety, and quality assurance and measurement.

Individually, each of these initiatives is, and has been, a major undertaking. The fact that they were executed simultaneously and that we continued to offer high levels of service to the people of New Brunswick is an outstanding achievement. That being said, the continued execution will remain challenging and complex.

As President and CEO, I am proud to bring our former component parts together and provide the emphasis to move forward on a bold and dynamic path that requires individual and collective collaboration, skill and dedication. It has consolidated the system into a single pre-hospital care organization focused on transport medicine with a clear mission. We remain committed to delivering innovative health care, safety and communications solutions through knowledgeable and caring professionals to better the lives of people who live and work in the communities that we serve.

These new initiatives will continue to make ANB a more efficient and safe organization. It will help us fulfil our commitment to our patient safety culture. It will give us better control over our operations and provide Ambulance New Brunswick with a far greater role in the integrated New Brunswick health care system.

The following are the highlights of the past year:

- The study of cardiac arrest management and identification of the components necessary for improved survivability have been established and appropriate training has been developed to allow paramedics to provide definitive patient care in accordance with industry best practices;

MOT DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le rapport annuel d'Ambulance Nouveau-Brunswick qui est le reflet de notre deuxième année complète d'activité pour la période ayant pris fin le 31 mars 2010. Durant cette année, le fonctionnement d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) est demeuré axé sur une amélioration continue de ses opérations cliniques et de celles sur le terrain. Ma vision derrière cet accent est simple : la viabilité. Nous devons nous assurer que nous sommes capables d'offrir les meilleurs services de soins préhospitaliers de leur catégorie à tous les habitants de la province qui ont besoin de nous aujourd'hui comme demain. C'est un projet ambitieux mais qui vaut la peine que l'on y consacre nos efforts individuels et collectifs.

Nous mettons l'accent sur quatre initiatives principales : l'amélioration des compétences cliniques et des opérations, l'intégration de nos services de soins préhospitaliers aériens et terrestres, la sécurité des patients et des équipes ainsi que la mesure et l'assurance de la qualité.

Individuellement, chacune de ces initiatives a constitué, et constitue toujours, un projet important. Le fait que nous les ayons menées de front tout en continuant à offrir des services de niveau élevé aux habitants du Nouveau-Brunswick est remarquable. Cela étant dit, il sera difficile et complexe de poursuivre ces initiatives.

En tant que président-directeur général, je suis fier de rassembler nos anciennes composantes et d'insister pour avancer dans une voie audacieuse et dynamique nécessitant une collaboration, des compétences et un dévouement sur le plan à la fois collectif et individuel. Ainsi, le système a été fusionné pour créer une organisation unique de soins préhospitaliers axée sur le transport par ambulance et disposant d'une mission claire. Nous continuons à nous engager pour fournir des solutions de sécurité et de communication et des soins de santé innovants grâce à des professionnels compétents et bienveillants afin d'améliorer la vie de ceux qui habitent et travaillent dans les collectivités que nous desservons.

Ces nouvelles initiatives continueront à faire d'ANB une entreprise plus efficace et plus sécuritaire. Cela nous aidera à respecter notre engagement pour une culture axée sur la sécurité des patients. Cela nous permettra un meilleur contrôle de nos opérations et confiera à Ambulance Nouveau-Brunswick un rôle plus important au sein du système intégré de soins de santé du Nouveau-Brunswick.

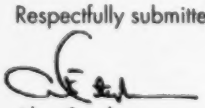
Voici les points saillants pour l'année écoulée :

- La gestion d'un arrêt cardiaque a été étudiée et les composantes nécessaires à de meilleures possibilités de survie ont été identifiées. Une formation adaptée a été élaborée afin de permettre aux travailleurs paramédicaux d'offrir les meilleurs soins possibles aux patients conformément aux meilleures pratiques du secteur.

- A toll-free trauma coordination desk agreement was signed on March 24, 2010. The purpose is to link emergency room physicians with the designated NB Trauma physician to determine the most appropriate care and destination for the patient;
- Ambulance New Brunswick continues to be a world leader in the collection and measurement of pre-hospital cardiac arrest data. Continued collaboration with our research partners at the Oslo University Hospital and the University of Oslo in Norway resulted in the acceptance of the abstract *Improving quality of CPR in an ambulance service by integrating event recordings in continuous quality improvement (Kramer-Johansen et al)* for poster presentation at the Symposium of the European Resuscitation Council in early October 2009;
- Under guidance from the Provincial Medical Director, a complete revision of the provincial medical protocols, policies and procedures has started with completion expected in the 2010 fiscal year;
- The process of E-skills evaluation and certification has been revamped and improved in terms of methodology, evaluator reliability and record keeping;
- The first-ever EMS Safety Foundation Award was presented to Ambulance New Brunswick;
- The Emergency Medical Service Exemplary Service Medals were awarded on December 15, 2009 in Campbellton. The Honourable Graydon Nicholas, Lieutenant Governor of New Brunswick, was in attendance to present the awards;
- A Panasonic Toughbook laptop computer with VisiNet Mobile software was installed in each ambulance;
- An interface was installed to the existing radio equipment to allow a radio head display for the paramedic to access channels without looking down. Also, a direct radio communication channel was established for radio communication with most receiving hospitals;
- We have exceeded the majority of the contract performance standards set for the development phase; and
- Five new stations were built in this fiscal year. Construction commenced on four new stations including a fleet centre in Fredericton that will also serve as a station and regional office.

I would be remiss in not expressing my sincere appreciation to the Ambulance New Brunswick staff who continue, 24 hours a day, 365 days a year, to provide best-in-class pre-hospital care services to the people of New Brunswick. Without their individual and collective wisdom, advice, skill and dedication we would not have achieved the successes we have over the past year.

Respectfully submitted,

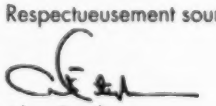


Alan Stephen
President and Chief Executive Officer

- Un accord prévoyant un bureau de coordination des traumatismes sans frais a été signé le 24 mars 2010. L'objectif est d'établir un lien entre les urgentologues et le traumatologue désigné du Nouveau-Brunswick afin de déterminer quels sont les soins et la destination convenant le mieux au patient.
- Ambulance Nouveau-Brunswick reste l'un des chefs de file mondiaux de la collecte de données préhospitalières concernant les arrêts cardiaques. Grâce à une collaboration continue avec nos partenaires de recherche de l'hôpital universitaire d'Oslo et de l'université d'Oslo en Norvège, l'extrait intitulé « Improving quality of CPR in an ambulance service by integrating event recordings in continuous quality improvement *(Kramer-Johansen et al.)* » (Amélioration de la qualité de la réanimation cardio-respiratoire dans un service d'ambulance grâce à l'intégration de l'enregistrement d'événements et amélioration continue de la qualité) a été intégré à une affiche présentée lors du symposium du European Resuscitation Council au début octobre 2009.
- Sous l'égide du directeur médical provincial, une révision complète du manuel médical provincial sur les protocoles, politiques et procédures a été entamée et devrait se terminer au cours de l'exercice financier 2010.
- Le processus d'évaluation et d'attestation des compétences « E » a été réorganisé et amélioré en termes de méthodologie, de fiabilité des évaluateurs et de tenue des dossiers.
- Le premier prix jamais décerné par l'EMS Safety Foundation a été attribué à Ambulance Nouveau-Brunswick.
- Les médailles pour services exemplaires des services médicaux d'urgence ont été décernées le 15 décembre 2009, à Campbellton. L'Honorable Graydon Nicholas, lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick, assistait à la remise des médailles.
- Un ordinateur portatif Panasonic Toughbook équipé du logiciel VisiNet Mobile a été installé dans chaque ambulance.
- Une interface a été ajoutée aux équipements radio existants afin de permettre un affichage frontal pour que le travailleur paramédical puisse accéder aux fréquences sans baisser les yeux. Une fréquence de communication radio directe a également été créée pour communiquer avec la plupart des hôpitaux d'accueil.
- Nous avons dépassé la plupart des normes de rendement figurant au contrat pour la phase de développement.
- Cinq nouvelles stations ont été construites au cours de cet exercice. La construction de quatre nouvelles stations a commencé, y compris celle du centre de flotte de Fredericton qui servira également de station et de bureau régional.

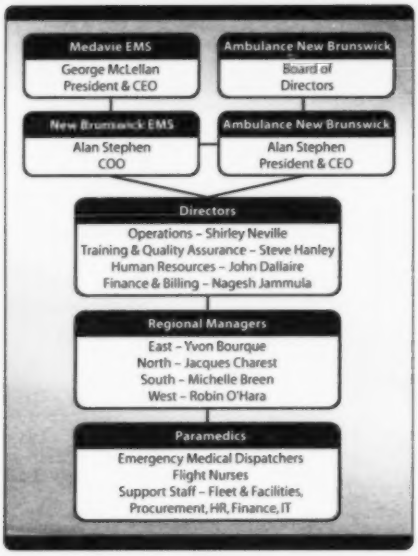
Enfin, je me dois d'exprimer ma sincère gratitude au personnel d'Ambulance Nouveau-Brunswick qui continue à fournir, 24 heures sur 24, 365 jours par année, les meilleurs services de soins préhospitaliers de leur catégorie aux habitants du Nouveau-Brunswick. Sans leur sagesse, leurs conseils, leurs compétences et leur dévouement individuels et collectifs, les réussites de l'année passée n'auraient pas été possibles.

Respectueusement soumis,

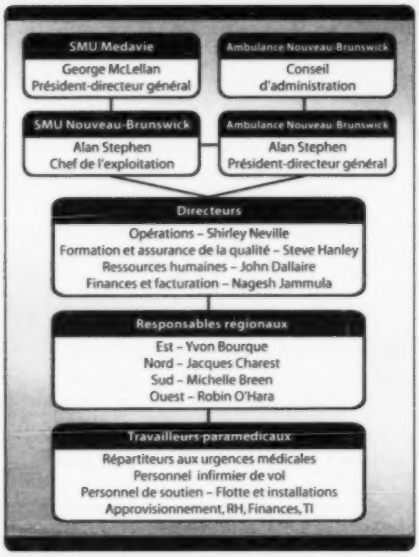


Alan Stephen
Président-directeur général

ORGANIZATIONAL CHART



ORGANIGRAMME



GOVERNANCE

Ambulance New Brunswick Inc. is a public service Part III Company that was incorporated on June 6, 2007. The Province of New Brunswick granted the licence to the Company to operate ambulance services on December 16, 2007.

The purpose of the Company is:

- to provide comprehensive, province-wide ambulance services to the citizens, residents and visitors of New Brunswick. These services include air and land ambulance services, all in accordance with applicable provincial legislation and policy direction;
- to provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for Ambulance New Brunswick;
- to negotiate, bargain or otherwise enter into binding contractual agreements with existing private sector ambulance service providers with respect to the acquisitions of their respective real and personal property on such terms and conditions as the Board of Directors shall deem appropriate;
- to enter into performance-based contracts with third-party service providers for the management and delivery of the ambulance service at the discretion of the Board of Directors;
- to receive funds from the New Brunswick Department of Health for use in furtherance of the objectives and purposes of the Company;
- to be accountable to the Minister of Health with respect to the use of funding provided by the Department of Health and to make such periodic

GOUVERNANCE

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. est une entreprise du secteur public assujettie à la partie III de la *Loi*, qui a été constituée en société le 6 juin 2007. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a délivré à la société le permis de fournir des services d'ambulance le 16 décembre 2007.

L'objectif de l'entreprise est :

- de fournir, à l'échelle provinciale, des services d'ambulance étendus aux citoyens, habitants et visiteurs du Nouveau-Brunswick. Ces services comprennent les services d'ambulance terrestre et aérienne conformément aux lois provinciales et aux directives applicables ;
- de fournir les systèmes de communication et de répartition nécessaires au respect des normes élaborées pour Ambulance Nouveau-Brunswick ;
- de négocier et de conclure des ententes contractuelles ayant force obligatoire avec les fournisseurs de services d'ambulance du secteur privé existants concernant l'acquisition de leurs biens réels et personnels suivant les modalités et conditions que le Conseil d'administration jugera appropriées ;
- de signer des contrats fondés sur le rendement avec des tiers fournisseurs de service pour gérer et fournir des services d'ambulance à la discrétion du Conseil d'administration ;
- de recevoir des fonds du ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick en vue de réaliser le mandat et les objectifs de l'entreprise ;
- d'être responsable envers le ministre de la Santé quant à l'utilisation des fonds fournis par le ministère de la Santé, et produire les rapports

reports thereon as the Board of Directors deems appropriate;
- to invest, reinvest and generally manage its funds in accordance with the investment policies, standards and procedures established by the Board of Directors; and
- to do such things as, in the opinion of the Board of Directors, are or may be necessary to develop, foster, enhance, assist or otherwise contribute to the provision of ambulance service.

In order to fulfil its mandate, Ambulance New Brunswick entered into a performance-based contract for a period of 10 years with New Brunswick EMS Inc. to provide management and delivery of the ambulance service. As part of the contract between Ambulance New Brunswick and New Brunswick EMS, the Chief Operating Officer of New Brunswick EMS is also the President and Chief Executive Officer of Ambulance New Brunswick.

The Chief Executive Officer reports to the Board of Directors, whose members are appointed by the Department of Health and are employees of the Province of New Brunswick. The Board members are: Pam Mitchell, Chair; Joanne Rosevear, Vice Chair; Eric Beaulieu, Secretary Treasurer; Stéphane Legacy, and Donald J. Peters.

périodiques jugés appropriés par le Conseil d'administration à cet égard ;
- d'investir, de réinvestir et de gérer les fonds en général conformément aux politiques, aux normes et aux procédures établies par le Conseil d'administration en matière d'investissement ;
- de prendre les mesures qui, selon l'avis du Conseil d'administration, sont nécessaires pour perfectionner, favoriser et améliorer la prestation des services d'ambulance, ou y contribuer de toute autre manière.

Afin de remplir son mandat, Ambulance Nouveau-Brunswick a conclu un contrat fondé sur le rendement d'une durée de 10 ans avec SMU Nouveau-Brunswick inc. gérer et fournir des services d'ambulance. Comme prévu par le contrat entre Ambulance Nouveau-Brunswick et SMU Nouveau-Brunswick, le chef de l'exploitation de SMU Nouveau-Brunswick est également le président-directeur général d'Ambulance Nouveau-Brunswick.

Le président-directeur général rend compte au Conseil d'administration dont les membres sont nommés par le ministère de la Santé et sont employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les membres du Conseil sont Pam Mitchell (présidente), Joanne Rosevear (vice-présidente), Éric Beaulieu (secrétaire-trésorier), Stéphane Legacy et Donald J. Peters.

OPERATIONS

Key Objectives

The key objectives of Ambulance New Brunswick are to provide:
- a single, province-wide, performance-based EMS system,
- improved response times using a dynamic deployment plan,
- standardized Human Resource management,
- enhanced training for ambulance personnel,
- consistent, quality patient care through standardized medical protocols,
- one Medical Communications Management Centre,
- coordinated non-emergency transfer services,
- expanded and standardized fleet and equipment,
- commitment to attain international accreditation.

Central Dispatch System

Based in Moncton, the centralized ambulance dispatch system, known as the Medical Communications Management Centre (MCMC), receives and triages all

OPÉRATIONS

Objectifs principaux

Ambulance Nouveau-Brunswick a pour objectifs principaux de fournir :
- un unique système de SMU fondé sur le rendement à l'échelle provinciale ;
- de meilleurs délais d'intervention grâce à un plan de déploiement dynamique ;
- une gestion uniformisée des ressources humaines ;
- une formation améliorée pour les travailleurs paramédicaux ;
- des soins uniformes et de qualité aux patients grâce à des protocoles médicaux uniformisés ;
- un seul Centre de gestion des communications médicales ;
- des services coordonnés en matière de transferts non urgents ;
- une flotte et un ensemble d'équipement élargis et uniformes ;
- son engagement pour être reconnue à l'échelle mondiale.

Système central de répartition

Situé à Moncton, le système central de répartition des ambulances, appelé le Centre de gestion des communications médicales (CGCM), reçoit et trie tous

911 EMS calls and dispatches all land and air ambulances throughout New Brunswick.

Monitoring and reporting on 911 call processing times is an integral component of the company's operations. Utilizing Computer Aided Dispatching (CAD) software, coupled with 911 call triaging software, greater than 90 per cent of all 911 calls are processed and ambulances dispatched within 90 seconds.

Through the use of digital mapping, integrated with the CAD and with the GPS/AVL (Automatic Vehicle Location) system in each ambulance, dispatchers know where the caller is calling from and also where the closest ambulance able to respond to an emergency is located. Daily road closure updates are made to the digital map allowing the dispatchers and the paramedics to view areas of concern, such as road closures, repairs and route deviations.

VisiNet Mobile, a mobile extension of the MCMC's computer aided dispatching system, is now present in every ambulance and response unit within the province of New Brunswick. The system had a very successful rollout on November 1, 2009. This new system allows medics to easily navigate unfamiliar territory and communicate more efficiently. Overall, positive feedback from paramedics has been received and they are pleased to have this new tool to better assist them in serving the citizens of this province.

With this new technology and the GPS/AVL capabilities, the MCMC is a technologically advanced dispatch centre, able to provide rapid triaging of patient condition and coordinated dispatching of ambulances across New Brunswick.

MCMC Staffing

Since September 2009, we have moved the MCMC Operations Managers' coverage from 18 hours per day to 24 hours per day in order to ensure round the clock management and supervision on the floor.

Training

Ambulance New Brunswick has continued to provide MCMC's pre-employment training. The training program has now been extended to eight weeks and provides a more focused approach to topics such as geographical training, anatomy and physiology, medical terminology and hands-on training. We delivered three courses during this period with a total of 11 potential successful students (note: the last class, which started in December 2009, is expected to be completed in May 2010).

les appels au 911 et répartit les ambulances terrestres et aériennes dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

La surveillance et la remise de comptes rendus sur la durée de traitement des appels au 911 font partie intégrante des opérations de la société. Grâce au logiciel de répartition assistée par ordinateur (RAO) accompagné du logiciel de triage des appels au 911, plus de 90 pour cent des appels sont traités et suivis de l'envoi d'une ambulance en moins de 90 secondes.

Grâce à l'utilisation de cartes numériques, intégrées au logiciel RAO et au système de GPS/LAV (localisation automatique des véhicules) dans chaque ambulance, les répartiteurs savent d'où provient l'appel et où se trouve l'ambulance la plus proche pouvant répondre à l'urgence. La carte numérique fait l'objet de mises à jour quotidiennes pour les fermetures de route, ce qui permet aux répartiteurs et aux travailleurs paramédicaux de visualiser les zones problématiques comme les routes fermées, les travaux de construction ou les déviations.

Toutes les ambulances et les unités d'intervention de la province du Nouveau-Brunswick sont maintenant équipées de VisiNet Mobile, une extension mobile du système de répartition assistée par ordinateur du CGCM. La mise en œuvre de ce système le 1er novembre 2009 a été un véritable succès. Il permet aux travailleurs paramédicaux de se diriger facilement dans des zones inconnues et de communiquer plus efficacement. Dans l'ensemble, la rétroaction des travailleurs paramédicaux a été très positive et ils sont heureux de disposer de ce nouvel outil pour pouvoir mieux servir les citoyens de la province.

Grâce à cette nouvelle technologie et aux capacités des systèmes de GPS/LAV, le CGCM est un centre de répartition de pointe pouvant trier rapidement l'état des patients et coordonner la répartition des ambulances dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

Personnel du CGCM

Depuis septembre 2009, la présence des responsables des opérations au CGCM est passée de 18 heures à 24 heures par jour afin d'assurer une gestion et une supervision continues sur place.

Formation

Ambulance Nouveau-Brunswick a continué d'offrir une formation préalable à l'emploi au CGCM. Le programme de formation a été prolongé et dure maintenant huit semaines. Il adopte une approche davantage axée sur des sujets comme la formation géographique, l'anatomie et la physiologie, la terminologie médicale et les activités pratiques. Nous avons organisé trois cours durant cette période et jusqu'à onze étudiants pourraient terminer avec succès (nota : la dernière session a commencé en décembre 2009 et devrait se terminer en mai 2010).

Land Ambulance System

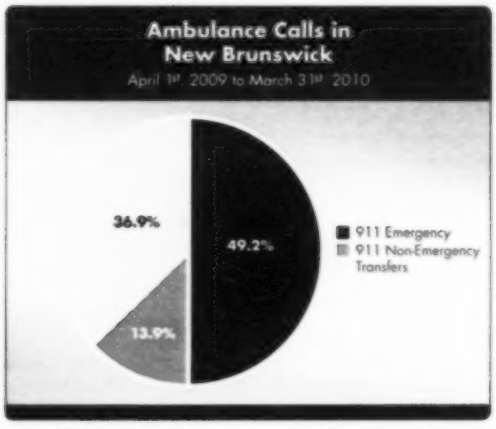
Key objectives of the land ambulance system are to:

- deliver high quality pre-hospital care to the citizens and guests of New Brunswick;
- maintain equitable service levels in keeping with the performance-based contract;
- maintain and improve upon pre-existing performance levels on a regional basis during the development phase (up to October 2010) leading to full performance standards after October 2010;
- enhance system and performance management and monitoring capability; and
- implement a dynamic deployment model with rapid response capability.

Ambulances are deployed in response to calls placed to the New Brunswick 911 system. Ambulances are also used to transport patients between health care facilities.

The total call volume for both 911 calls and inter-facility transfers for the 2009-2010 fiscal year was 93,062. This represents a decrease of approximately 15,000 calls from the 2008-2009 fiscal year. Since the announcement of ambulance user fees in New Brunswick there has been an overall decrease of 16.10%. Inter-facility transfers contributed to 36.9% of the ambulance call volume in the province. This is expected to continue in the foreseeable future due to a number of factors including an aging population, concentration of specialized medical service in the southern area of the province and the major trauma hospital located in Saint John, New Brunswick.

The following graph illustrates the distribution of the calls.



Système d'ambulance terrestre

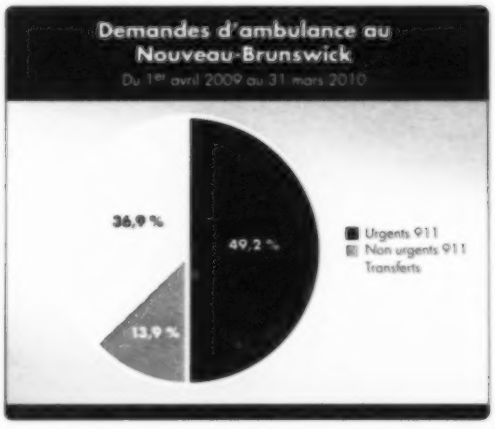
Les principaux objectifs du système d'ambulance terrestre sont :

- de fournir des soins préhospitaliers de grande qualité aux citoyens et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick ;
- de maintenir des niveaux de service équitables conformément au contrat fondé sur le rendement ;
- de conserver et d'améliorer les niveaux de rendement préexistants à l'échelle régionale pendant la phase de développement (jusqu'en octobre 2010) afin de répondre complètement aux normes de rendement après octobre 2010 ;
- d'améliorer la gestion du rendement et la capacité de surveillance ; et
- d'implanter un modèle de déploiement dynamique ayant une capacité d'intervention rapide.

Les ambulances sont déployées pour répondre aux appels au service d'urgence 911 du Nouveau-Brunswick. Les ambulances sont également utilisées pour transporter les patients entre établissements de soins de santé.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le nombre total d'appels au 911 et d'appels visant les transferts entre établissements s'élevait à 93 062. Ce nombre est inférieur d'environ 15 000 à celui de l'exercice financier 2008-2009. Depuis l'annonce de la mise en place de frais d'utilisation des services d'ambulance au Nouveau-Brunswick, une baisse de 16,10 pour cent a été constatée. Les transferts entre établissements constituent 36,9 pour cent du volume de demandes d'ambulance dans la province. Ce chiffre devrait se maintenir dans un avenir rapproché, vu un certain nombre de facteurs dont le vieillissement de la population, la concentration des services médicaux spécialisés dans le sud de la province et la présence d'un établissement de traumatologie important à Saint John, au Nouveau-Brunswick.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des appels.



Performance – Compliance Requirements

New Brunswick EMS, the operator of Ambulance New Brunswick, met all of the performance requirements set out in the contract for land ambulance for the year ending March 31, 2010. The following table illustrates the performance for the period.

	Region	Annualized	April May June	July August September	October November December	January February March
		Obligation	Performance	Performance	Performance	Performance
Emergency (a)	North	86.19%	94.92%	95.11%	95.11%	94.96%
	South	80.94%	90.35%	90.39%	91.14%	90.07%
	East	84.65%	93.83%	92.84%	94.69%	94.15%
	West	84.77%	94.60%	93.67%	95.09%	94.62%
Non-Emergency and Transfers (b)	Province	59.96%	96.67%	97.20%	98.73%	98.53%
Call Processing Time	Province	90%	97.30%	96.98%	97.25%	97.38%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	98.43%	97.89%	96.98%	97.83%
Data Entry	Province	100%	98.00%	98.67%	98.76%	97.91%
Documentation	Province	90%	92.43%	92.95%	92.43%	91.11%
Customer Service	Province	90%	9.5 / 10	N/A	9.5 / 10	N/A
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

a. Emergency Calls are measured on a regional basis, consolidated by volume weighting for both urban and rural communities' Emergency Calls.

b. Non-Emergency urban, Non-Emergency rural, Scheduled Transfers and Non-Scheduled Transfers are measured on a provincial basis and consolidated by volume weighting for each type of Call.

c. Annual volume weighted average based on response time performance as per contract.

Air Ambulance Operations

The air ambulance program in New Brunswick consists of a dedicated fixed-wing program, under long-term contract with Voyageur Airways Ltd.

Key objectives of the dedicated fixed-wing Air Ambulance Program are to:

- perform intra-provincial and inter-provincial critical care transports;
- deliver a consistent, high level of care for critically ill patients while reducing the amount of time outside of a hospital;
- capacity for inter-facility transports;
- return patients from inter-provincial services; and
- reduce the necessity of relying on external air carriers to perform these functions.

Rendement – Exigences de conformité

SMU Nouveau-Brunswick, l'exploitante d'Ambulance Nouveau-Brunswick, a rempli toutes les exigences décrites dans le contrat visant les ambulances terrestres pour l'année se terminant le 31 mars 2010. Le tableau ci-dessous montre le rendement pour cette période.

	Région	Annualisé	Avril Mai Juin	Juillet Août Septembre	Octobre Novembre Décembre	Janvier Février Mars
		Obligation	Rendement	Rendement	Rendement	Rendement
Urgences (a)	Nord	86,19 %	94,92 %	95,11 %	95,11 %	94,96 %
	Sud	80,94 %	90,35 %	90,39 %	91,14 %	90,07 %
	Est	84,65 %	93,83 %	92,84 %	94,69 %	94,15 %
	Ouest	84,77 %	94,60 %	93,67 %	95,09 %	94,62 %
Appels non urgents et transferts (b)	Province	59,96 %	96,67 %	97,20 %	98,73 %	98,53 %
Délai de traitement des appels	Province	90 %	97,30 %	96,98 %	97,25 %	97,38 %
Respect du protocole de répartition	Province	90 %	98,43 %	97,89 %	96,98 %	97,83 %
Saisie des données	Province	100 %	98,00 %	98,67 %	98,76 %	97,91 %
Documentation	Province	90 %	92,43 %	92,95 %	92,43 %	91,11 %
Service à la clientèle	Province	90 %	9,5 / 10	s.o.	9,5 / 10	s.o.
Rapports	Province	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Notes :

a. Les appels d'urgence sont mesurés à l'échelle régionale et consolidés par pondération du volume pour les appels d'urgence des collectivités urbaines et rurales.

b. Les appels non urgents urbains, les appels non urgents ruraux, les transferts prévus et les transferts imprévus sont mesurés à l'échelle de la province et consolidés par pondération du volume pour chaque type d'appel.

c. Volume moyen pondéré annuel en fonction des délais d'intervention conformes au contrat.

Système d'ambulance aérienne

Le programme d'ambulance aérienne du Nouveau-Brunswick comprend un programme d'aéronef spécialisé à voilures fixes ayant conclu un contrat à long terme avec Voyageur Airways Ltd.

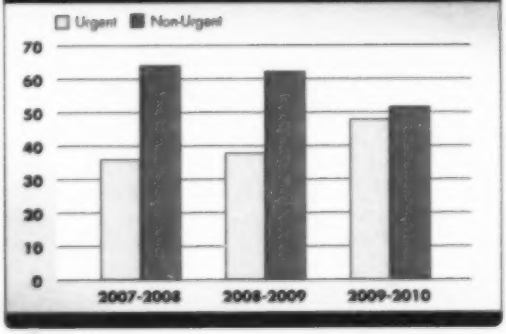
Les objectifs clés du programme d'ambulance aérienne avec aéronef spécialisé à voilures fixes sont les suivants :

- réaliser des transports visant des soins critiques sur une base intraprovinciale et interprovinciale ;
- offrir des soins uniformes et de grande qualité aux patients gravement atteints tout en réduisant le temps passé à l'extérieur de l'hôpital ;
- être capable de réaliser des transports entre établissements ;
- ramener les patients lorsqu'ils reçoivent des services interprovinciaux ; et
- réduire la nécessité de se fier à des transporteurs aériens externes pour réaliser ces fonctions.

The dedicated Air Ambulance service has moved from a paramedic/nurse based care delivery model, to a critical care flight nurse model. The staff, composed of 10 full-time critical care flight nurses and several casual flight nurses, receives initial and ongoing training to maintain a high degree of clinical competence, including: BCLS, ACLS, PALS, Aircraft Safety Training, and King LT Training, pertinent to the high acuity calls being performed by the air ambulance service. Recently, staff have received underwater escape training and fire suppression training on board and around the aircraft for both themselves and patients on board.

The dedicated fixed-wing aircraft carried out approximately 554 patient transfers out of approximately 724 requests for service during the 2009-2010 fiscal year. Forty-eight per cent of the patients transferred were classified as emergent or urgent, and 52% were classified as non-urgent.

Percentage of patients transferred by air ambulance



Footnotes:

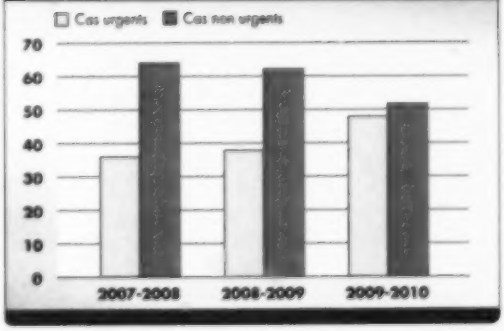
Urgent transport is for patients who need immediate or urgent transfer because they are in imminent risk of losing life or limb, or patients who are stable only due to interventions.

Non-urgent transport is for patients who are stable, therefore being transferred for non-urgent, scheduled tests or procedures, or patients who are being repatriated.

Le service d'ambulance aérienne spécialisée, qui suivait auparavant un modèle de soins basé sur les travailleurs paramédicaux et le personnel infirmier, s'est transformé en un modèle de soins intensifs offerts par du personnel infirmier de vol. Le personnel, composé de dix infirmiers(ères) de vol à temps plein spécialisés(es) en soins intensifs et de plusieurs infirmiers(ères) de vol occasionnels(les), reçoit une formation initiale et continue destinée à maintenir des compétences cliniques de niveau élevé. Il reçoit notamment des formations en réanimation cardioque de base, en soins intensifs postréanimation cardiaque, en soins intensifs pédiatriques, en sécurité à bord des aéronefs et une formation sur les tubes King LT nécessaires pour les situations très graves auxquelles répond le service d'ambulance aérienne. Récemment, le personnel a reçu une formation pour s'extraire et extraire les patients d'un aéronef sous l'eau ainsi qu'une formation sur l'extinction des incendies à bord et autour de l'avion.

L'aéronef spécialisé à voilures fixes a effectué environ 554 transferts de patients sur environ 724 demandes de service au cours de l'exercice financier 2009-2010. Parmi les patients transférés, 48 pour cent des cas étaient considérés comme très urgents ou urgents et 52 pour cent des appels ont été classés comme non urgents.

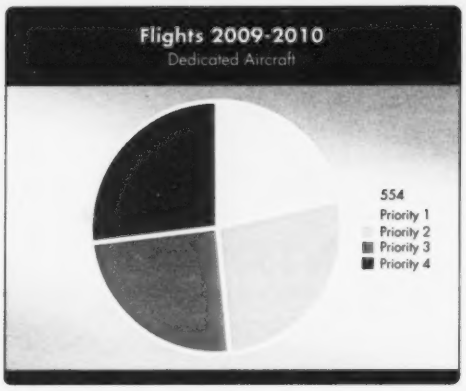
Patients transférés par ambulance aérienne en pourcentage



Notes :

Le **transport urgent** est réservé aux patients nécessitant un transfert immédiat ou d'urgence parce qu'ils risquent incessamment de perdre la vie ou un membre, ou aux patients dont l'état est stable uniquement en raison d'interventions.

Le **transport non urgent** est réservé aux patients dont l'état est stable, donc qui nécessitent le transfert pour subir des procédures ou des tests prévus non urgents, ou encore aux cas non urgents (p. ex. : rapatriement).



Footnotes:

Priority 1 – patients needing immediate or urgent transfer who are at imminent risk of losing life or limb;
Priority 2 – patients needing urgent transfer and are stable only due to interventions;
Priority 3 – patients are stable and being transferred for non-urgent, scheduled tests or procedures; and
Priority 4 – patients are repatriated.

OPERATIONS - MISCELLANEOUS

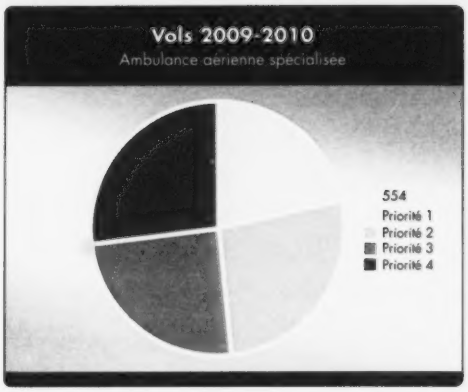
Schedule Pro

All scheduling requirements for air, dispatch and land operations are processed through Schedule Pro, an electronic scheduling program. The roll out of this program began in the spring of 2009. Operations managers and paramedic coordinators have been trained to use the system to its full potential.

Review of Operations Policies and Procedures

A complete review of all operations policies and procedures for Ambulance New Brunswick began on January 13, 2010. All existing directives and policies were reviewed and re-written by a working group, and then reviewed by a review committee that was composed of individuals with expertise in many different areas of the operations division.

During this process, all operations policies and directives were amalgamated for ease of use and put into a side-by-side bilingual format. The structure for the operations policies remained consistent throughout the air, dispatch and land services, which was to allow employees to understand procedures and to ensure consistency between departments. The review portion of the project will be completed in April 2010. The roll-out period is anticipated to be from April to August 2010. A web-based verification of knowledge process has been developed and is currently being tested by management. All policies are projected to have been released and previous policies rescinded by early August 2010.



Notes :

Priorité 1 – patients nécessitant un transfert immédiat ou d'urgence parce qu'ils risquent incessamment de perdre la vie ou un membre;
Priorité 2 – patients nécessitant un transfert d'urgence et dont l'état est stable uniquement en raison d'interventions ;
Priorité 3 – patients dont l'état est stable, mais qui nécessitent le transfert pour subir des procédures ou des tests prévus non urgents ;
Priorité 4 – patients qui sont rapatriés

OPÉRATIONS DIVERSES

Schedule Pro

Toutes les exigences liées au calendrier pour les opérations aériennes, terrestres et de répartition sont traitées avec Schedule Pro, un programme de calendrier électronique. Le lancement de ce programme a débuté au printemps 2009. Les responsables des opérations et les coordonnateurs paramédicaux ont été formés pour utiliser ce système de façon optimale.

Révision des politiques et des procédures opérationnelles

Une révision complète de toutes les politiques et procédures opérationnelles d'Ambulance Nouveau-Brunswick a débuté le 13 janvier 2010. Toutes les directives et politiques existantes ont été révisées et réécrites par un groupe de travail, puis révisées par un comité de révision composé d'individus dont l'expertise s'étendait à différents domaines de la division des opérations.

Au cours de ce processus, toutes les politiques et directives opérationnelles ont été fusionnées pour en faciliter la lecture et présentées dans un format bilingue en vis-à-vis. La structure des politiques opérationnelles est restée uniforme pour les services d'ambulance aérienne, de répartition et d'ambulance terrestre, afin de permettre aux employés de mieux comprendre les procédures et d'assurer une cohérence entre les services. La partie révision du projet sera terminée en avril 2010. La mise en place devrait s'étaler d'avril à août 2010. Un processus de vérification en ligne des connaissances a été élaboré et est actuellement à l'essai auprès de la direction. D'ici le début du mois d'août 2010, toutes les politiques devraient être publiées et les anciennes politiques devraient être annulées.

Brady Report

Public attention was drawn to the failed response of Ambulance New Brunswick on April 2, 2009, for a patient in distress in the Fredericton Junction area. The processes for the acquisition and sharing of information regarding road conditions and closures were not properly formalized. An external review of the case was ordered by the Province and Mr. Richard Brady, Manager of the Investigation Unit of Emergency Health Services Branch, Ontario Ministry of Health and Long-Term Care, reviewed Ambulance New Brunswick Operations. His report, known as the Brady Report, made 10 recommendations to the Department of Health. The main focus of the Brady Report is on Operations and the conduct of operation for the land ambulance service.

As of March 31, 2010, Ambulance New Brunswick has been successful in addressing 96% of Mr. Brady's listed concerns. Work needs to be completed in the areas of advanced geographical training curriculum for MCMC dispatchers and operations managers, and reviewed operations policies and procedures implementation. The delivery of policies and procedures to the users in the field will be done through a well-developed e-learning process. It is anticipated that the remaining 4% of the Brady Report will be completed by September 1, 2010.

Billing

An out-of-province billing function continued to be carried out and a new in-province billing function started as of July 1, 2009.

Influenza H1N1 (Pandemic) - *April to December 2009*

Ambulance New Brunswick's Emergency Management Program was actively engaged in planning activities with its health sector partners leading to the arrival of H1N1 in April 2009. The initial 'wave' sustained a very low impact in New Brunswick and allowed for surveillance activities and command centre briefing cycles to be practised in anticipation of the fall return. Ambulance New Brunswick ramped up staff preparation activities to ensure they would be protected with appropriate quantities and sizes of personal protective equipment. Training and information was released to staff over the summer and fall months through various forms of media.

Rapport Brady

L'opinion publique s'est intéressée à l'échec de l'intervention d'Ambulance Nouveau-Brunswick, le 2 avril 2009, après l'appel d'un patient en détresse dans la région de Fredericton Junction. Les processus d'acquisition et d'échange d'information concernant les bulletins routiers indiquant les conditions et les fermetures routières n'étaient pas établis de façon officielle. Un examen externe du dossier a été ordonné par le gouvernement et M. Richard Brady, responsable de l'unité des enquêtes des services de santé d'urgence pour le ministère de la santé et des soins de longue durée de l'Ontario a examiné le fontionnement d'Ambulance Nouveau-Brunswick. Dans son rapport, connu sous le nom de rapport Brady, il fait 10 recommandations au ministère de la Santé. Le rapport Brady met principalement l'accent sur la conduite des opérations du service d'ambulance terrestre.

En date du 31 mars 2010, Ambulance Nouveau-Brunswick a répondu avec succès à 96 pour cent des points soulevés par M. Brady. Du travail doit être accompli dans le domaine du plan de formation géographique avancée pour les répartiteurs et les responsables des opérations du CGCM et de la mise en place des politiques opérationnelles et des procédures révisées. Les politiques et les procédures seront communiquées aux utilisateurs concernés grâce à un processus complet de formation en ligne. Il est attendu que les 4 pour cent de problèmes restants du rapport Brady seront réglés d'ici le 1er septembre 2010.

Facturation

L'activité de facturation pour les non-résidents de la province s'est poursuivie et une nouvelle activité de facturation pour les résidents de la province a débuté le 1er juillet 2009.

Grippe H1N1 (pandémie) – *D'avril à décembre 2009*

Le programme de gestion des urgences d'Ambulance Nouveau-Brunswick s'est engagé activement dans la planification d'activités avec ses partenaires du secteur de la santé à l'approche de la grippe H1N1 en avril 2009. La première « vague » a eu des répercussions assez minimes au Nouveau-Brunswick, ce qui a permis de répéter les activités de surveillance et les cycles d'information du centre de contrôle pour préparer le retour de la pandémie à l'automne. Ambulance Nouveau-Brunswick a accéléré les activités de préparation du personnel afin de s'assurer qu'il soit protégé par des équipements de protection individuelle aux tailles convenables et en quantité suffisante. Le personnel a reçu la formation et l'information nécessaires au cours de l'été et à l'automne par différents moyens.

Ambulance New Brunswick partnered with Public Health by providing paramedic staff as vaccinators at public clinics around the province. The New Brunswick Poison Control information line was assumed by Medical Communications Management Centre to allow Tele-Care to concentrate on its consultation and information services.

The overall impact of H1N1 on Ambulance New Brunswick was minimal including the extra responsibilities assumed from other agencies such as Tele-Care and Public Health. The end result was the ability to grow and develop, over a very condensed period, a comprehensive pandemic response plan that can be activated for any future infectious disease outbreak.

Concert Events Summer 2009

The Magnetic Hill concert site has brought world renowned talent to the Moncton region and Ambulance New Brunswick has become an integrated partner for medical coverage over the last two concert seasons. In 2009, two big-name entertainment acts landed on the 'Hill' with 20,000 concert-goers at Bon Jovi and 70,000 at AC/DC. While Ambulance New Brunswick provided dedicated services onsite, off-site crews were equally busy with the large influx of music-lovers into the metro Moncton area. To ensure the safety of those who visited Moncton during the large-scale events, Ambulance New Brunswick augmented the local operational deployment with extra vehicles, personnel, an auxiliary dispatch site and on-duty command staff. This increase leads to excellent response times and effective patient care on the local streets and highways.

World Acadian Congress 2009

The Acadian Peninsula was the scene of celebration as Acadians from around the world assembled for the fourth time. Ambulance New Brunswick was involved early on in the planning of medical coverage for the event. The region's highway infrastructure, health care facility locations and the sizing and numbering of groups provided Ambulance New Brunswick with a challenge to provide adequate coverage for the region's festivities. To ensure efficient coverage, a medical tent was erected in cooperation with Regional Health Authority A. A 'gator' response vehicle was staffed to roam crowded city streets, bike patrol crews were deployed and command staff were present during increased coverage. The event's medical coverage was successful in raising community awareness of Ambulance New Brunswick. Overall, approximately 1,000 extra staffing hours were used to increase coverage capacity for North-Eastern New Brunswick.

Ambulance Nouveau-Brunswick s'est associée à l'Agence de la santé publique en mettant à disposition des travailleurs paramédicaux pour effectuer des vaccinations dans les cliniques publiques dans toute la province. La ligne d'information antipoison du Nouveau-Brunswick a été prise en charge par le Centre de gestion des communications médicales afin de permettre à Télé-Soins de se concentrer sur ses consultations et ses services d'information.

Dans l'ensemble, les répercussions de la grippe H1N1 sur Ambulance Nouveau-Brunswick ont été minimes même en comptant les responsabilités supplémentaires assumées habituellement par d'autres organismes comme Télé-Soins ou l'Agence de la santé publique. Cette expérience nous a permis de développer, sur une période très courte, un plan complet d'intervention pour lutter contre une pandémie qui peut être activé en cas d'épidémie de maladie infectieuse à l'avenir.

Spectacles de l'été 2009

Le site de la Côte magnétique a attiré des talents de renommée mondiale dans la région de Moncton, et Ambulance Nouveau-Brunswick est devenue un partenaire à part entière pour les soins médicaux lors des deux dernières saisons. En 2009, deux spectacles d'artistes de renom ont eu lieu sur la Côte avec 20 000 spectateurs pour Bon Jovi et 70 000 pour AC/DC. Tandis qu'Ambulance Nouveau-Brunswick offrait des services spécialisés sur place, les équipes à l'extérieur étaient tout aussi occupées par le flot d'amoureux de la musique qui se dirigeait vers la région de Moncton. Afin d'assurer la sécurité des visiteurs pendant ces grands événements, Ambulance Nouveau-Brunswick a ajouté des véhicules, du personnel, un site de déploiement auxiliaire et du personnel de commandement en service au déploiement opérationnel local. Grâce à ces ajouts, les temps d'intervention étaient excellents et les soins des patients efficaces dans les rues et sur les autoroutes.

Congrès mondial acadien 2009

La Péninsule acadienne a été le théâtre d'une grande fête à l'occasion du quatrième rassemblement d'Acadiens du monde entier. Depuis le début, Ambulance Nouveau-Brunswick a participé à la planification des services médicaux pour le congrès. En raison des infrastructures routières, de l'emplacement des établissements de soins de santé et de la taille et du nombre de groupes, il était compliqué pour Ambulance Nouveau-Brunswick de fournir une couverture adéquate pour les festivités. Pour assurer des services efficaces, une tente médicale a été installée en collaboration avec la Régie régionale de la santé A. Un véhicule d'intervention a été mis à disposition pour parcourir les rues bondées, des équipes de patrouille à vélo ont été déployées et du personnel de commandement était présent lorsque la couverture était renforcée. La couverture médicale assurée lors de cet événement a permis de mieux faire connaître Ambulance Nouveau-Brunswick. Au total, environ 1 000 heures de travail supplémentaires auront été nécessaires pour augmenter la couverture dans le nord-est du Nouveau-Brunswick.

Chemical Biological Radiological Nuclear Explosives (CBRNE) Response

Over the period of this report, Ambulance New Brunswick has been engaged in strategic planning activities with the Department of Public Safety for development of a provincial CBRNE response team. This specialized team may respond to willful acts of terrorism or to non-willful acts in a mainly industrialized setting with exposure resulting from an accidental spill. At this time, Ambulance New Brunswick has 10 trained CBRNE operatives ready to become part of a provincial team.

New Brunswick Trauma System

The New Brunswick Trauma Advisory Committee announced the approval by government of a coordinated trauma system throughout the province of New Brunswick. There were 112 recommendations made to and accepted by government detailing the mandate to provide an integrated, timely, high-quality provincial response to trauma. Ambulance New Brunswick was recognized as a key player in the execution of the trauma mandate. Work has started on MCMC operations policy review, implementation and employment of advanced care paramedics in New Brunswick, developing a timely inter-facility transfer system and the development of a fully functional trauma coordination response line in the Medical Communications Management Centre.

Work started at the end of February to develop policies and procedures for the trauma response line and to develop staffing and hiring requirements for additional dispatching/ coordination staff.

Intervention en cas d'incident chimique, biologique, radiologique, nucléaire ou explosif (CBRNE)

Au cours de la période couverte par ce rapport, Ambulance Nouveau-Brunswick a participé à des activités de planification stratégique avec le ministère de la Sécurité publique pour l'élaboration d'une équipe d'intervention provinciale en cas d'incident chimique, biologique, radiologique, nucléaire ou explosif. Cette équipe spécialisée pourra répondre à des actes de terrorismes ou à des actes involontaires, principalement dans un contexte industriel, où l'exposition résulterait d'un renversement accidentel. À l'heure actuelle, Ambulance Nouveau-Brunswick dispose de 10 employés formés aux incidents chimique, biologique, radiologique, nucléaire ou explosif prêts à faire partie d'une équipe provinciale.

Réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick

Le Comité consultatif du réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick a annoncé l'approbation par le gouvernement d'un réseau de traumatologie coordonné dans toute la province. Cent douze (112) recommandations ont été faites au gouvernement et acceptées par celui-ci. Elles détaillaient le mandat destiné à fournir une intervention intégrée, rapide et de grande qualité en cas de traumatisme. Ambulance Nouveau-Brunswick a été reconnue comme un acteur clé de l'exécution de ce mandat. Le travail a commencé pour réviser et mettre en place les politiques opérationnelles du CGCM, pour employer des travailleurs paramédicaux des soins avancés au Nouveau-Brunswick, pour élaborer un système de transfert entre établissements rapide et pour mettre en place une ligne d'intervention et de coordination pleinement opérationnelle pour la traumatologie au Centre de gestion des communications médicales.

La rédaction des politiques et des procédures pour la ligne d'intervention de traumatologie et l'élaboration des exigences en matière de personnel et d'embauche pour ajouter du personnel de répartition et coordination ont débutées à la fin février.

FACILITIES

As of March 31, 2010, there were 64 stations, 14 posts and one fleet centre in the Ambulance New Brunswick system. Over the last 12 months, we continued renovations to the long term facilities to better suit Ambulance New Brunswick employees' needs. The renovations will continue and will remain above the provincial code.

During the fiscal year, we have built new facilities in Rogersville, Salisbury, Florenceville-Bristol, Cap-Pelé and Boiestown. We renovated existing buildings in Bathurst, Riverview and Edmundston to Ambulance New Brunswick specifications. We are continuing to build facilities in Tracadie-Sheila, Belledune, Stanley and the Fredericton Fleet Centre/ Paramedic Station/Regional Office.

Ambulance New-Brunswick

Outline of the four Regions and their respective Districts

TRAINING AND QUALITY ASSURANCE

Ambulance New Brunswick continued the processes intended to provide primary care paramedics with enhanced skills on every ambulance. The provision of enhanced skills (E-Skills) includes:

- King LTS-D for advanced airway management;
- IV initiation for fluid administration;
- IV initiation for medication administration;
- Magill Forceps for the removal of foreign body airway obstructions;
- D-50 administration; and
- Pediatric AED.

INSTALLATIONS

Au 31 mars 2010, le réseau d'Ambulance Nouveau-Brunswick comprenait 64 stations, 14 postes et un centre de flotte. Au cours des douze derniers mois, la rénovation des établissements permanents s'est poursuite, afin qu'ils correspondent davantage aux besoins des employés d'Ambulance Nouveau-Brunswick. Ces rénovations vont se poursuivre et demeureront supérieures aux exigences du code provincial.

Au cours de cet exercice financier, de nouveaux établissements ont été construits à Rogersville, Salisbury, Florenceville-Bristol, Cap-Pelé et Boiestown. Des bâtiments existants ont été rénovés à Bathurst, Riverview et Edmundston afin qu'ils correspondent aux spécifications d'Ambulance Nouveau-Brunswick. La construction d'établissements se poursuit à Tracadie-Sheila, Belledune, Stanley et Fredericton (centre de flotte, station de travailleurs paramédicaux et bureau régional).

Ambulance Nouveau-Brunswick

Carte des quatre régions et de leurs districts

FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Ambulance Nouveau-Brunswick a continué à mettre en place des processus destinés à améliorer les compétences des travailleurs paramédicaux des soins primaires dans chaque ambulance. Cela comprend notamment :

- une assistance respiratoire avancée avec un tube laryngé King LTS-D ;
- la mise en place d'intraveineuses pour administration de liquide ;
- la mise en place d'intraveineuses pour administration de médicaments ;
- l'utilisation de pinces de Magill pour dégager une obstruction des voies respiratoires par un corps étranger ;
- l'administration de D-50 ; et
- l'utilisation du DEA pédiatrique.

Other paramedic training that was delivered:

- Enhanced skills education and recertification;
- VisiNet mobile mapping system implementation;
- Cervical spine assessment and clearance procedure implementation;
- Respiratory conditions assessment and treatment;
- H1N1 review and the use of personal protective equipment; and
- CPR recertification courses were made available to paramedics across the province.

There continues to be other training initiatives surrounding the MRx defibrillator use and cardiac arrest management. The information collected by using Q-CPR technology allows data gathering, analysis and identification of future training opportunities. The technology focuses on giving real-time feedback to the paramedic so that the depth, frequency, speed and duration of cardiac compressions and the effectiveness of ventilations are optimal for the patient. Ongoing data analysis suggests that we have significantly improved our CPR performance through the use of Q-CPR technology.

Through an intensive continuous quality improvement process, Ambulance New Brunswick identifies educational opportunities and continues to build and implement training initiatives, which are focused on patient and paramedic safety.

Traditional and e-learning training packages have been developed for use in remedial situations to ensure paramedics have access to support and improvement opportunities where skill maintenance issues are identified through Ambulance New Brunswick's monitoring activities.

These enhanced educational opportunities and non-traditional delivery methods will continue to be evaluated for future expansion to all Ambulance New Brunswick staff to facilitate learning and educational opportunities in the future.

The Vehicle Safety Program continues to monitor data from the "black box" recording devices on board ambulances, with the capability to take live downloads of data and provide real-time feedback to paramedics on safe vehicle operations. This process has improved safety and decreased collisions over previous years:

- Total reduction of collisions over 2008 for 2009 = 23%;

Autres formations offertes aux travailleurs paramédicaux :

- formation pour amélioration ou réattestation des compétences ;
- mise en place du système de cartographie VisiNet Mobile ;
- mise en place de la procédure d'évaluation de la colonne cervicale et d'élimination du besoin d'immobilisation de celle-ci ;
- évaluation et traitement de l'état respiratoire ;
- examen et utilisation de l'équipement de protection individuelle dans le contexte de la grippe H1N1 ; et
- offre de cours de réattestation des compétences en réanimation cardio-respiratoire aux travailleurs paramédicaux de toute la province.

D'autres initiatives de formation continuent à être proposées concernant l'utilisation du défibrillateur MRx et la gestion des arrêts cardiaques. Les renseignements recueillis grâce à la technologie Q-CPR permettent de rassembler des données, de les analyser et d'identifier des possibilités de formation à venir. Cette technologie s'appuie sur une rétroaction en temps réel fournie aux travailleurs paramédicaux de façon à ce que la fréquence, la vitesse et la durée des compressions thoraciques ainsi que l'efficacité des ventilations soient optimales. L'analyse en cours des données montre que nous avons considérablement amélioré nos performances en matière de réanimation cardio-respiratoire grâce à la technologie Q-CPR.

Grâce à un processus intense d'amélioration continue de la qualité, Ambulance Nouveau-Brunswick identifie les possibilités de formation et continue à élaborer et à mettre en place des initiatives de formation axées sur la sécurité des patients et des travailleurs paramédicaux.

Des trousses de formation traditionnelle et en ligne ont été élaborées pour remédier à des manques afin de s'assurer que les travailleurs paramédicaux ont accès à des possibilités de soutien et d'amélioration lorsque des problèmes de maintien des compétences sont identifiés grâce aux activités de surveillance d'Ambulance Nouveau-Brunswick.

Ces possibilités de formation améliorées et leur présentation par des méthodes innovantes continueront à être évaluées pour ensuite être offertes à tout le personnel d'Ambulance Nouveau-Brunswick et faciliter la formation à l'avenir.

Le programme de sécurité routière continue à contrôler les données recueillies par les « boîtes noires », les dispositifs d'enregistrement à bord des ambulances, avec la possibilité de télécharger directement les données et de fournir une rétroaction en temps réel sur la conduite sûre des véhicules aux travailleurs paramédicaux. Ce procédé a amélioré la sécurité et fait diminuer le nombre de collisions au cours des dernières années :

- Diminution totale des collisions pour 2009 par rapport à 2008 : 23 pour cent ;

- Reduction in major collisions (vehicle out of service as a result of a collision or vehicle involved in a major collision) = 50% reduction; and
- Reduction in the costs related to collisions compared to 2008.

Further initiatives to enhance overall safety when operating an Ambulance New Brunswick vehicle include the installation of a radio interface that allows the driving paramedic to access channels without the need to look down into the cab area. This radio head display is coupled to the vehicle's main radio system and allows the paramedic to switch to a direct channel with a receiving hospital to transmit patient information without tying up airwaves used for 911 traffic.

Because of its dedication to world-leading ambulance safety policies, Ambulance New Brunswick has been awarded the first-ever EMS Safety Foundation Award. The award was presented to Ambulance New Brunswick for its vehicle safety program and for the work that was performed by Ambulance New Brunswick in improving the safety for the paramedics, patients and public.

HUMAN RESOURCE ACTIVITIES

Recruitment of primary care paramedics has been a top priority for Human Resources for the past two years. Human Resources has worked closely with the Department of Health, CUPE and the Atlantic Paramedic Academy on many strategies to fill Ambulance New Brunswick's required complement of paramedics.

Ambulance New Brunswick has made significant strides in its recruitment efforts. A large majority of our available positions are part-time status. We are experiencing minimal lateral movement of existing full-time paramedics from station to station and we predict that the majority of the remaining positions will be filled with graduates in 2010.

We anticipate by mid-summer that we will have a solid foundation of full-time and part-time paramedics across the province. This will allow Human Resources to focus on turnover, casual paramedics and ongoing paramedic development for future initiatives.

The fall appointment of Ambulance New Brunswick's new President and CEO, Alan Stephen, has given Ambulance New Brunswick a renewed vision for future growth.

- Diminution des collisions graves (véhicules hors service à cause de la collision ou véhicule impliqué dans une collision grave) : 50 pour cent ; et
- Diminution des coûts liés aux collisions par rapport à 2008.

D'autres initiatives ont été prises pour améliorer la sécurité de la conduite des véhicules d'Ambulance Nouveau-Brunswick, notamment l'installation d'une interface radio permettant aux travailleurs paramédicaux d'accéder aux fréquences sans baisser les yeux vers la cabine. Cet affichage frontal est installé sur le système radio principal à bord des véhicules et permet au travailleur paramédical de choisir la fréquence directe avec l'hôpital d'accueil pour transmettre les renseignements concernant le patient sans occuper les fréquences utilisées pour le 911.

Grâce à son engagement pour des politiques de sécurité des ambulances de renommée mondiale, Ambulance Nouveau-Brunswick a reçu le prix de la EMS Safety Foundation. Le prix a été décerné à Ambulance Nouveau-Brunswick pour son programme de sécurité routière et pour le travail réalisé par Ambulance Nouveau-Brunswick pour améliorer la sécurité des travailleurs paramédicaux, des patients et du grand public.

ACTIVITÉS DES RESSOURCES HUMAINES

Le recrutement de travailleurs paramédicaux des soins primaires constitue la principale priorité du service des Ressources humaines depuis les deux dernières années. Le service des Ressources humaines a travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Santé, le Syndicat canadien de la fonction publique et l'Académie paramédicale de l'Atlantique sur de nombreuses stratégies pour répondre aux besoins d'Ambulance Nouveau-Brunswick en matière d'effectifs de travailleurs paramédicaux.

Ambulance Nouveau-Brunswick a fait des progrès considérables en matière de recrutement. La grande majorité des postes disponibles sont à temps partiel. Les changements de station des travailleurs paramédicaux à temps plein sont minimes et nous prévoyons que la majorité des postes restants seront pourvus par des diplômés en 2010.

D'ici le milieu de l'été, nous prévoyons avoir une base solide de travailleurs paramédicaux à temps plein et à temps partiel dans toute la province. Cela permettra au service des Ressources humaines d'axer ses efforts sur le roulement ainsi que sur les travailleurs paramédicaux occasionnels et sur le perfectionnement continu des travailleurs paramédicaux pour les initiatives à venir.

La nomination à l'automne du nouveau président-directeur général d'Ambulance Nouveau-Brunswick, Alan Stephen, a donné à Ambulance Nouveau-Brunswick une vision renouvelée pour sa croissance future.

Ambulance New Brunswick Inc.

Ambulance Nouveau-Brunswick inc.

FINANCIAL STATEMENTS

ÉTATS FINANCIERS

March 31, 2010

au 31 mars 2010

TABLE OF CONTENTS

Auditors' Report 2

Statement of Operations and Surplus 4

Statement of Financial Position 6

Statement of Changes in Net Debt 8

Statement of Cash Flows 10

Notes to the Financial Statements .....12 - 18

TABLE DES MATIÈRES

Rapport des vérificateurs 3

État des résultats et du surplus..... 5

Bilan 7

État des changements de la dette nette 9

État de l'évolution de la situation financière.. 11

Notes afférentes aux états financiers .....13 - 19

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2

T (506) 857-0100
F (506) 857-0105
www.GrantThornton.ca

Auditors' Report

To the Board of

Ambulance New Brunswick Inc.

We have audited the statement of financial position of Ambulance New Brunswick Inc. as at March 31, 2010, and the statements of operations and surplus and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Company's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Company as at March 31, 2010, and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Moncton, New Brunswick

June 10, 2010

Grant Thornton LLP

Chartered Accountants

Grant Thornton

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2

T (506) 857-0100
F (506) 857-0105
www.GrantThornton.ca

Rapport des vérificateurs

Au Conseil d'administration de

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Nous avons vérifié le bilan d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. au 31 mars 2010 ainsi que l'état des résultats et surplus et l'état de l'évolution de la situation financière pour l'année se terminant à cette date. Ces états financiers relèvent de la responsabilité de la direction de l'entreprise. Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états financiers en nous basant sur notre vérification.

Nous avons mené notre vérification conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que nous planifiions et exécutions une vérification afin d'obtenir une garantie raisonnable que les états financiers sont exempts de déclarations inexactes. Une vérification comprend un examen, par le biais de tests, des preuves appuyant les montants et déclarations dans les états financiers. Une vérification comprend également une évaluation des principes comptables utilisés et des estimations effectuées par la direction ainsi que la présentation globale des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent de façon juste, sur tous les points importants, la position financière de l'entreprise au 31 mars 2010 ainsi que les résultats de ses activités et son évolution de l'encaisse pour l'année se terminant à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Moncton, Nouveau-Brunswick

10 juin 2010

Grant Thornton LLP

Comptables agréés

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Operations and Surplus

Year Ended March 31	**2010**	2009
Revenue		
Province of New Brunswick Funding Grant	**$ 82,983,488**	$ 77,995,962
Billing for Ambulance Services (Note 3)	**2,388,210**	21,450
	85,371,698	78,017,412
Expenditures		
Administration services	**5,207,070**	4,697,200
Air medical	**4,294,160**	4,368,557
Amortization expense	**5,185,442**	5,607,740
Call taking and dispatch	**3,142,205**	3,052,251
Interest expense	**343,916**	256,054
Land ambulance	**61,990,438**	58,221,981
Transferred to asset replacement and system enhancement fund	**1,450,499**	
Management fees	**2,800,498**	1,300,000
	84,414,228	77,503,783
Annual surplus	**$ 957,470**	$ 513,629
Surplus, beginning of year	**$ 9,819,063**	$ 9,305,434
Appropriation of surplus	**(2,388,210)**	
Annual surplus	**957,470**	513,629
Surplus, end of year	**$ 8,388,323**	$ 9,819,063

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
État des résultats et du surplus

Exercice se terminant le 31 mars	**2010**	2009
Recettes		
Subvention de financement du gouvernement du Nouveau-Brunswick	**82 983 488 $**	77 995 962 $
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	**2 388 210**	21 450
	85 371 698	78 017 412
Dépenses		
Services administratifs	**5 207 070**	4 697 200
Ambulance aérienne	**4 294 160**	4 368 557
Amortissement	**5 185 442**	5 607 740
Appels et répartition	**3 142 205**	3 052 251
Intérêts	**343 916**	256 054
Ambulances terrestres	**61 990 438**	58 221 981
Transfert au fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	**1 450 499**	
Frais de gestion	**2 800 498**	1 300 000
	84 414 228	77 503 783
Surplus annuel	**957 470 $**	513 629 $
Surplus, début de l'année	**9 819 063 $**	9 305 434 $
Affectation du surplus	**(2 388 210)**	
Surplus annuel	**957 470**	513 629
Surplus, fin de l'année	**8 388 323 $**	9 819 063 $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Financial Position

Year Ended March 31	2010	2009
Assets		
Cash and cash equivalents	**$ 9,243,962**	$ 7,285,752
Accounts receivable	**436,048**	772,906
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2)	**2,932,504**	1,472,058
Due from New Brunswick EMS Inc.	**1,304,053**	
	13,916,567	9,530,716
Liabilities		
Payables and accruals	**7,302,045**	5,908,185
Payable to New Brunswick EMS Inc.		1,340,481
Due to Province of New Brunswick	**3,688,203**	815,485
Unearned revenue	**2,932,504**	1,472,058
Capital lease obligation (Note 5)	**6,771,397**	6,329,864
	20,694,149	15,866,073
Net debt	**6,777,582**	6,335,357
Non-financial assets		
Tangible capital assets (Note 4)	**15,159,721**	16,148,927
Prepaid expenses	**6,184**	5,493
	15,165,905	16,154,420
Accumulated surplus	**$ 8,388,323**	$ 9,819,063

Commitments (Note 6)

On behalf of the Board

Director

Director

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Bilan

Exercice se terminant le 31 mars	**2010**	2009
Actif		
Encaisse et quasi-espèces	**9 243 962 $**	7 285 752 $
Comptes clients	**436 048**	772 906
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	**2 932 504**	1 472 058
Somme à recevoir de SMU Nouveau-Brunswick Inc.	1 304 053	
	13 916 567	9 530 716
Passif		
Comptes fournisseurs et charges à payer	**7 302 045**	5 908 185
Somme à verser à SMU Nouveau-Brunswick Inc.		1 340 481
Somme à verser au gouvernement du Nouveau-Brunswick	**3 688 203**	815 485
Recettes comptabilisées d'avance	**2 932 504**	1 472 058
Obligation de location-acquisition (note 5)	**6 771 397**	6 329 864
	20 694 149	15 866 073
Dette nette	**6 777 582**	6 335 357
Actif non-financier		
Immobilisations corporelles (note 4)	**15 159 721**	16 148 927
Sommes payées d'avance	**6 184**	5 493
	15 165 905	16 154 420
Surplus accumulé	**8 388 323 $**	9 819 063 $

Engagements (note 6)

Au nom du Conseil

_____ administrateur _____ administrateur

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Changes in Net Debt

Year Ended March 31	2010	2009
Annual surplus	**$ 957,470**	$ 513,629
Appropriation of surplus	**(2,388,210)**	
Acquisition of tangible assets	**(4,196,236)**	(5,934,764)
Amortization of tangible assets	**5,185,442**	5,607,740
	(441,534)	186,605
Acquisition of prepaid expenses	**(691)**	86,520
(Increase) decrease in net debt	**(442,225)**	273,125
Net debt at beginning of year	**(6,335,357)**	(6,608,482)
Net debt at end of year	**$ (6,777,582)**	$ (6,335,357)

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
État des changements de la dette nette

Exercice se terminant le 31 mars	**2010**	2009
Surplus annuel	**957 470 $**	513 629 $
Affectation du surplus	**(2 388 210)**	
Acquisition d'immobilisations tangibles	**(4 196 236)**	(5 934 764)
Amortissement des immobilisations tangibles	**5 185 442**	5 607 740
	(441 534)	186 605
Acquisition de dépenses payées d'avance	**(691)**	86 520
Baisse (augmentation) de la dette nette	**(442 225)**	273 125
Dette nette au début de l'année	**(6 335 357)**	(6 608 482)
Dette nette à la fin de l'année	**(6 777 582) $**	(6 335 357) $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Cash Flows

Year Ended March 31	2010	2009
Increase in cash and cash equivalents		
Operating		
Annual surplus	**$ 957,470**	$ 513,629
Appropriation of surplus	**(2,388,210)**	
Amortization expense	**5,185,442**	5,607,740
Change in non-cash operating working capital		
Accounts receivable	**336,858**	1,178,933
Receivable for Asset Replacement and System Enhancement Fund	**(1,460,446)**	(747,890)
Due (from) to New Brunswick EMS Inc.	**2,644,534**	1,340,481
Due to Province of New Brunswick	**2,872,718**	1,186,093
Prepaid expenses	**(691)**	86,520
Payables and accruals	**1,393,860**	2,546,377
Unearned revenue	**1,460,446**	747,890
	5,712,913	12,459,773
Capital		
Net increase (decrease) in capital lease obligation	**441,533**	(186,604)
Purchase of tangible capital assets	**(4,196,236)**	(5,934,764)
	(3,754,703)	(6,121,368)
Net increase in cash and cash equivalents	**1,958,210**	6,338,405
Cash and cash equivalents, beginning of year	**7,285,752**	947,347
Cash and cash equivalents, end of year	**$ 9,243,962**	$ 7,285,752

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
État de l'évolution de la situation financière

Exercice se terminant le 31 mars	**2010**	2009
Augmentation de l'encaisse et des quasi-espèces		
Exploitation		
Surplus annuel	**957 470 $**	513 629 $
Affectation du surplus	**(2 388 210)**	
Dépense d'amortissement	**5 185 442**	5 607 740
Changement du fonds de roulement non-comptant		
Comptes clients	**336 858**	1 178 933
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	**(1 460 446)**	(747 890)
Somme (à recevoir) à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	**(2 644 534)**	1 340 481
Somme à verser du gouvernement du Nouveau-Brunswick	**2 872 718**	1 186 093
Montants payés d'avance	**(691)**	86 520
Comptes fournisseurs et charges à payer	**1 393 860**	2 546 377
Recettes comptabilisées d'avance	**1 460 446**	747 890
	5 712 913	12 459 773
Capital		
Augmentation nette (baisse) de l'obligation de location-acquisition	**441 533**	(186 604)
Achat d'immobilisations tangibles	**(4 196 236)**	(5 934 764)
	(3 754 703)	(6 121 368)
Augmentation nette de l'encaisse et des quasi-espèces	**1 958 210**	6 338 405
Encaisse et quasi-espèces, début de l'année	**7 285 752**	947 347
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'année	**9 243 962 $**	7 285 752 $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Notes to the Financial Statements

March 31, 2010

1. Nature of operations

Ambulance New Brunswick Inc. (ANB) is the organization that has been granted the licence and authority by the New Brunswick Department of Health to provide ambulance service in New Brunswick.

Ambulance New Brunswick Inc. is a Part III Company managed by a Board of Directors. The Directors are employees of the Province of New Brunswick.

2. Summary of significant accounting policies

These financial statements are prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector, as recommended by the Public Sector Accounting Board (PSAB) of the Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA).

These financial statements have been prepared using the following significant accounting policies:

Revenue

Funding Grant
The accrual basis of accounting is used. The accrual basis of accounting recognizes revenues as they are earned and measurable.

User Fees
Revenues from the delivery of services are recognized when the price is fixed or determinable; collectability is reasonably assured and acceptance by the customer.

Expenses
The accrual basis of accounting is used. The accrual basis of accounting recognizes expenditures as they are incurred and measurable as a result of legal obligation to pay.

Cash and cash equivalents
Cash and cash equivalents include cash on hand, balances with banks and short-term deposits. Bank borrowings are considered to be financing activities.

Asset replacement and System Enhancement fund
The Company has established an asset replacement and system enhancement trust fund that is managed by New Brunswick EMS Inc. This trust fund is being funded by annual payments from the Company to the trust fund. The unexpended balance in the trust fund is recorded in the accounts of the Company as a receivable from the Asset Replacement and System Enhancement Fund and unearned revenue.

Grants from the Province with respect to the funding of this trust fund are deferred until the related capital expenditure is incurred by the trust fund at which time the capital expenditure is recorded as a tangible capital asset and the related funding is recorded as revenue. The opening balance in the Asset Replacement and System Enhancement Fund was $1,472,058 (2009 – $724,168) plus current year contributions of $ 2,181,499 (2009 - $723,000) and interest earned during the year of $530 (2009 - $24,890) less purchase of assets $721,583 (2009 - $ Nil) for an ending balance of $2,932,504 (2009 - $1,472,058).

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2010

1. Nature des activités

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. (ANB) est l'entreprise qui a obtenu le permis et l'autorisation par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick pour fournir les services ambulanciers au Nouveau-Brunswick.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. est une entreprise de la Partie III administrée par un Conseil d'administration. Les administrateurs sont des employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

2. Sommaire des politiques comptables importantes

Ces états financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada pour le secteur public, tels que recommandés par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA).

Les présents états financiers ont été préparés en suivant les politiques comptables importantes qui suivent :

Recettes

Subvention de financement
Les recettes sont comptabilisées selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice comptabilise les recettes à mesure qu'elles sont réalisées et mesurables.

Facturation des services
Les revenus de la facturation des services sont comptabilisés lorsque le prix est fixe et déterminable, qu'il y a un niveau de confiance raisonnable concernant la recouvrabilité et qu'il y a des preuves convaincantes de l'acceptation du service par le client.

Dépenses
Les dépenses sont comptabilisées selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice comptabilise les dépenses à mesure qu'elles sont engagées et mesurables à la suite d'une obligation légale de payer.

Encaisse et quasi-espèces
L'encaisse et les quasi-espèces comprennent l'argent en main, les soldes des comptes en banque et les dépôts à court terme. Les emprunts bancaires sont considérés comme des activités de financement.

Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau
L'entreprise a établi un fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau qui est géré par SMU Nouveau-Brunswick Inc. Ce fonds en fiducie est financé par des versements annuels de l'entreprise au fonds en fiducie. Le solde non dépensé dans le fonds en fiducie est comptabilisé comme compte à recevoir dans les comptes de l'entreprise à partir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau et des recettes comptabilisées d'avance.

Les subventions du gouvernement provincial relativement au financement de ce fonds en fiducie sont reportées jusqu'à ce que la dépense d'immobilisation reliée soit engagée par le fonds en fiducie. À ce moment, la dépense d'immobilisation est comptabilisée comme une immobilisation corporelle et le financement relié est comptabilisé comme revenu. La balance d'ouverture dans le fonds de remplacement et de l'amélioration du réseau était de 1 472 058 $ (2009 – 724 168 $) plus les contributions de l'exercice courant de 2 181 499 $ (2009 – 723 000 $) et les intérêts réalisés pendant l'exercice courant de 530 $ (2009 – 24 890 $) moins les achats d'immobilisations de 721 583 $ (2009 – 0 $) pour une balance de fermeture de 2 932 504 $ (2009 – 1 472 058 $).

2. Summary of significant accounting policies (continued)

Prepaids
Prepaids are cash disbursements for goods or services, of which some or all will provide economic benefits in one or more future periods. The prepaid amount is recognized as an expense in the year the goods or services are used or consumed.

Tangible capital assets
Tangible Capital assets having useful lives extending beyond the accounting period are held for use in the operation of the Company and are not intended for sale in the ordinary course of operations. Tangible Capital assets are recorded at net historical cost and include all costs directly attributable to the acquisition, construction, development and installation of the capital asset. Tangible Capital assets include land, buildings, vehicles and equipment.

Some of tangible capital assets have been acquired by a third party management company on behalf of the Company. These assets have been recorded in the accounts of the Company as the Company has funded the acquisitions, the risks and rewards of ownership accrue to the Company, and the Company acquires ownership of the tangible capital assets for $1 upon termination of the third party contract.

Depreciation applied to write-off the cost of capital assets over their estimated useful life is as follows:

Vehicles under capital lease	4 years, straight-line
Leasehold improvements	over the term of the lease
Computer equipment	as per contract
Computer software	as per contract
Furniture and fixtures	as per contract
Equipment	as per contract

Leases
Leases meeting certain criteria are accounted for as capital leases. The imputed interest on capital leases is charged to earnings. Capital lease obligations are reduced by rental payments net of imputed interest. All other leases are accounted for as operating leases.

Use of estimates
In preparing the financial statements, management is required to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities, and the disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements. Actual results could differ from these estimates.

2. Sommaire des politiques comptables importantes (suite)

Sommes payées d'avance

Les sommes payées d'avance sont des débours comptant pour les biens ou services dont une partie ou la totalité rapportera des bénéfices économiques dans une période future. La somme payée d'avance est comptabilisée comme dépense au cours de l'année où les biens ou services sont utilisés ou consommés.

Immobilisations tangibles

Les immobilisations tangibles qui ont des durées utiles dépassant la période comptable sont conservées pour utilisation pendant l'exploitation de l'entreprise et n'ont pas l'intention d'être vendues pendant la durée de l'exploitation. Les immobilisations tangibles sont comptabilisées au coût historique net et comprennent tous les coûts attribuables directement à l'acquisition, la construction, le développement et l'installation de l'immobilisation. Les immobilisations comprennent les terres, les bâtiments, les véhicules et l'équipement.

Certaines des immobilisations tangibles ont été acquises par une entreprise de gestion externe au nom de l'entreprise. Ces immobilisations sont comptabilisées dans les comptes de l'entreprise puisque l'entreprise a financé les acquisitions, que les risques et récompenses reviennent à l'entreprise et que l'entreprise fait l'acquisition des immobilisations au coût de 1 $ à la fin du contrat avec l'entreprise externe.

L'amortissement s'appliquant à la radiation du coût des immobilisations au cours de leur durée utile estimé est comme suit:

Véhicules loués à bail	4 ans, amortissement linéaire
Améliorations locatives	selon la durée du bail
Matériel informatique	selon le contrat
Logiciel informatique	selon le contrat
Ameublements et appareils	selon le contrat
Équipement	selon le contrat

Baux

Les baux qui répondent à certains critères sont comptabilisés comme des baux de location-acquisition. L'intérêt imputé aux locations-acquisitions est débité aux recettes. Les obligations de location-acquisition sont réduites par les paiements de location moins l'intérêt imputé. Tous les autres baux sont comptabilisés comme baux d'exploitation.

Utilisation d'estimations

Lors de la préparation des états financiers, la direction doit effectuer des estimations et hypothèses qui affectent le montant inscrit à l'actif ou au passif et la divulgation de l'actif et du passif pour éventualités, à la date des états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. Billing for ambulance services

The Company has billed residents and non-residents of New Brunswick user fees in the amount of $5,008,349 for the year ended March 31, 2010. The Company has established an allowance for uncollectible user fees in the amount of $2,620,139 as at March 31, 2010 based on management's best estimates of collectability.

4. Tangible capital assets

	Cost	Accumulated Depreciation	**2010 Net Book Value**	2009 Net Book Value
Vehicles under capital lease	$ 13,634,574	$ 6,911,298	**$ 6,723,276**	$ 6,452,186
Leasehold improvements	744,562	187,575	**556,987**	655,671
Computer equipment	1,321,979	357,653	**964,326**	1,109,793
Computer software	606,348	332,637	**273,711**	441,460
Furniture and fixtures	1,708,197	387,522	**1,320,675**	1,479,299
Equipment	8,982,644	3,661,898	**5,320,746**	6,010,518
	$ 26,998,304	$ 11,838,583	**$ 15,159,721**	$ 16,148,927

5. Capital lease obligation

	2010	2009
Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from $1,539 to $2,635 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending March, 2014. As security, the Company has assigned specific vehicles.	**$ 6,771,397**	$ 6,329,864

Future lease payments together with the balance of the obligation under capital lease due are as follows:

2011	$ 3,259,660
2012	2,188,074
2013	1,332,062
2014	551,450
	7,331,246
Amount representing interest	(559,849)
	$ 6,771,397

3. Facturation du service d'ambulance

L'entreprise a facturé les résidents et non résidents du Nouveau-Brunswick des frais d'utilisation au montant de 5 008 349 $ pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. L'entreprise a établi une réserve pour frais d'utilisation non recouvrables au montant de 2 620 139 $ au 31 mars 2010, basée sur la meilleure estimation possible de la direction.

4. Immobilisations tangibles

	Coût	Amortissement cumulatif	**2010 Valeur comptable nette**	2009 Valeur comptable nette
Véhicules loués à bail	13 634 574 $	6 911 298 $	**6 723 276 $**	6 452 186 $
Améliorations locatives	744 562	187 575	**556 987**	655 671
Matériel informatique	1 321 979	357 653	**964 326**	1 109 793
Logiciel informatique	606 348	332 637	**273 711**	441 460
Ameublements et appareils	1 708 197	387 522	**1 320 675**	1 479 299
Équipement	8 982 644	3 661 898	**5 320 746**	6 010 518
	26 998 304 $	11 838 583 $	**15 159 721 $**	16 148 927 $

5. Obligation de location-acquisition

	2010	2009
Payable à RBC par versements mensuels variant de 1 539 $ à 2 635 $, y compris un intérêt à des taux variables, amortis et arrivant à échéance à diverses périodes se terminant en mars 2014. À titre de garantie, l'entreprise offre les véhicules précis.	**6 771 397 $**	6 329 864 $

Les remboursements de capital et le solde des obligations de location-acquisition seront comme suit :

2011	3 259 660 $
2012	2 188 074
2013	1 332 062
2014	551 450
	7 331 246
Somme représentant l'intérêt	(559 849)
	6 771 397 $

6. Commitments

The Company has entered into a ten-year contract with New Brunswick EMS Inc. (NB EMS) for management of ANB's ambulance services in New Brunswick. This contract terminates on March 31, 2017. The contract commits ANB to payments for the costs incurred by NB EMS in managing the ambulance service, a management fee and an annual payment to the asset replacement and system enhancement trust fund. The payments required are subject to adjustment as per the contract. The total amount over the next year is estimated to be as follows:

2011	$26,384,000

The total annual payments for the remaining contract term have not yet been finalized. The payments will be based on the annual baseline budget of $26,384,000, with adjustments for inflation and other items.

7. Pension plan

The Company's paramedics, nurses and call taking and dispatch staff are members of a pension plan established by the Province of New Brunswick pursuant to the New Brunswick Pension Benefits Act. The Province of New Brunswick is responsible for funding this plan and accordingly no provision is included in the Company's financial statements for the related pension amounts.

8. Financial instruments

The Company's financial instruments consist of cash, receivables, capital lease obligation and payables and accruals. It is management's opinion that the Company is not exposed to significant interest, currency and credit risks. The fair value of cash, receivables, capital lease obligation and payables and accruals approximates their carrying values unless otherwise noted.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2010

6. Engagements

L'entreprise a conclu un contrat de dix ans avec SMU Nouveau-Brunswick Inc. (SMU NB) pour la gestion des services ambulanciers d'ANB au Nouveau-Brunswick. Le contrat prend fin le 31 mars 2017. Selon le contrat, ANB est engagée à effectuer les paiements pour les coûts engagés par SMU NB pour la gestion des services ambulanciers, les frais de gestion et le paiement annuel au fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau. Les paiements exigés sont assujettis à des ajustements conformément au contrat. La somme totale à verser pour la prochaine année est estimée à :

2011	26 384 000 $

Les paiements annuels totaux pour le reste du contrat n'ont pas encore été déterminés. Les paiements reposeront sur le budget de base annuel de 26 384 000 $, avec des ajustements pour l'inflation et d'autres points.

7. Régime de retraite

Les travailleurs paramédicaux, infirmières, préposés aux appels et répartiteurs de l'entreprise sont membres d'un régime de retraite établi par le gouvernement du Nouveau-Brunswick en vertu de la *Loi sur les prestations de pension du Nouveau-Brunswick*. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick est responsable de financer ce régime et, ainsi, aucune provision n'est comprise dans les états financiers de l'entreprise pour les sommes du régime de retraite.

8. Instruments financiers

Les instruments financiers de l'entreprise comprennent l'encaisse, les comptes clients, les obligations de location-acquisition, les comptes fournisseurs et les charges à payer. De l'avis de la direction, l'entreprise n'est pas exposée à des risques considérables liés aux taux d'intérêt, aux taux de change et au crédit. La juste valeur de l'encaisse, des comptes clients, des comptes fournisseurs et des charges à payer est approximativement la même que leur valeur comptable, sauf indication contraire dans les présents états financiers.

www.ambulancenb.ca